RESOLUCION D. E. No. 073/2010

Nos., La Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, en ejecución de las atribuciones que nos confiere la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, dicta la siguiente resolución:

CONSIDERANDO: Que en fecha 09 de septiembre del año 2005 fue promulgada la Ley General del Protección al Consumidor o Usuario, No. 358-05, la cual tiene por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario.

CONSIDERANDO: Que mediante el artículo 5 de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005, se "crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro-Consumidor", como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana";

CONSIDERANDO: Que según lo establecido en el artículo 36 párrafo I del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 358-05, la consumidora agotó la fase inicial de este proceso administrativo, que consiste en presentar su reclamación en primer lugar ante el proveedor, en este caso Tiendas Corripio, sin llegar a ninguna solución satisfactoria.

CONSIDERANDO: Que en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 31, literal d, numeral 7 y 117 de la Ley No. 358-05, en fecha Doce (12) de Abril del año 2010, recibimos la reclamación, interpuesta por el señor Miguel Arturo Bautista Perdomo, Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0794459-7, en contra de la razón social **TIENDAS CORRIPIO,** conforme a la cual explicó que en fecha 17/03/10 adquirió en el citado establecimiento, una estufa modelo EW-SF114PXSQ, marca Whirlpool, 4 quemadores, horno y asador, con encendido eléctrico, por un valor total de RD$ 25,995.20, con un (1) año de garantía en piezas y servicios.

CONSIDERANDO: Que el señor Bautista Perdomo presenta su reclamación, basándose en el hecho de que en fecha 25/03/2010 el proveedor le envió un técnico para que procediera a realizar la instalación y dos días más tarde el precitado bien presentó problemas en su correcto funcionamiento, ya que cuando decide usar el horno, el mismo no funcionó, a raíz de lo cual el consumidor presentó su reclamo ante su proveedor.

CONSIDERANDO: Que el consumidor agregó a su reclamación que el día 07/04/10 el proveedor le notificó que la estufa tiene una tarjeta de control dañada, debido a que la misma no trabaja con el inversor, información que fue suministrada por el proveedor, pero contraria, ya que le comunicaron que el bien en cuestión trabajaba con cualquier energía.

CONSIDERANDO: Que el consumidor presentó como prueba de su reclamación los siguientes documentos: a) **Copia** factura de compra de fecha 17/03/2010, por concepto de compra estufa, marca Whirlpool, modelo EW-SF114PXSQ; b) **Copia** recibo provisional No. 0000000759 de fecha 17/03/2010, por concepto pago inicial & c) **Copia** orden instalación estufa, marca Whirlpool, modelo EW-SF114PXSQ, de fecha 23/03/2010.

CONSIDERANDO: Que acorde con lo dispuesto por los artículos 117 y 124 de la Ley No. 358-05, procedimos a llamar a las partes a conciliación, siendo las vistas fijadas para los días 07 de Mayo y 11 de Junio del año en curso. En esta última vista, el consumidor mantuvo su posición de que la empresa le reciba el equipo dañado y le sea reemplazado por otro. En ese mismo orden, el representante de la parte reclamada, Jorge Misael Moquete Santos, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-1124272-3, no está de acuerdo con la posición de la parte reclamante, en el entendido de que la empresa mantiene su posición de que fue el consumidor quien dañó el bien, a raíz de lo cual se levantó el acta correspondiente, quedando agotada la vía de la conciliación, por lo que procede darle continuidad del procedimiento administrativo.

CONSIDERANDO: Que durante la fase del conocimiento de las pruebas, establecido por el artículo 118 de la misma Ley, esta Dirección Ejecutiva ponderó los siguientes hechos: 1.- Dentro de las piezas aportadas por la parte reclamante, no figura ningún documento en el cual hayan quedado establecidas las condiciones bajo las cuales se realizó la venta; 2.- El proveedor no cumplió con su obligación de hacer constar los requisitos que debe contener la garantía escrita, según lo establecido en el artículo 68 de la Ley No. 358-05.

CONSIDERANDO: Que corresponde a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor conocer por la vía administrativa los casos de conflictos relativos con esta Ley.

CONSIDERANDO: Que se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario la protección de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios; y la reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor (…); acceder a los órganos jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito.

CONSIDERANDO: Que el proveedor está obligado a entregar una garantía escrita, que debe contener ciertos requisitos de manera obligatoria, los cuales se encuentran consignados en el artículo 68 de la misma Ley.

CONSIDERANDO: Que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos (art. 75).

CONSIDERANDO: Que este tipo de acciones por parte del proveedor vulneran el derecho

a la información que le asiste a todo consumidor, consagrado en los artículos 84 y 85 de la Ley 358-05, pues es a todas luces evidente que lo que el legislador quiso resguardar al consignar el derecho a la información fue que el consumidor estuviera tan suficiente y oportunamente informado de las características del bien, que le permitan hacer una razonada y adecuada elección, previendo con ello que de tener conocimiento de ciertos detalles, tenga la oportunidad de variar su elección antes de formalizar la operación de la compra. En adición a lo anterior, el artículo 98 dispone como obligación a cargo de los proveedores actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios respetar y cumplir las especificaciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor.

CONSIDERANDO: Que según las disposiciones del artículo 105 de la citada Ley constituyen una infracción en materia de defensa de los derechos de los consumidores las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley o sus reglamentos; el incumplimiento de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero; el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la Ley No. 358-05, sus reglamentos, disposiciones o resoluciones.

CONSIDERANDO: Que tanto la Ley No. 358-05 como el Reglamento para el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo, aprobado por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, dispone que la Dirección Ejecutiva tendrá facultad para accionar ante los tribunales competentes cuando se trate de casos que a su juicio de infracciones que afecten en interés público. En tal sentido, agotada la fase conciliatoria y por tratarse de una infracción que implica el perjuicio particular de un consumidor, corresponde a éste reclamar ante los tribunales correspondientes el movimiento de la acción pública y civil para la reparación del daño causado.

CONSIDERANDO: Que los Juzgados de Paz serán competentes para conocer de las infracciones a la citada Ley, acorde con lo dispuesto por el artículo 132 de la misma.

VISTA: La Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 9 de Septiembre del año 2005 y su Reglamento de Aplicación, emitido por decreto presidencial No. 236/08 de fecha 30 de Mayo del 2008.

VISTO: El Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo**,** aprobado por el CONSEJO DIRECTIVO Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008.

VISTO: El artículo 1 del Código de Procedimiento Civil Dominicano.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor).

R E S U E L V E

PRIMERO: Se declara la violación de los artículos 68, 75, 84, 98 literales b & e, 105 literal c numeral 5 y 105 f numeral 5 de la Ley No. 358-05, por parte de la empresa **TIENDAS CORRIPIO,** perjuicio del señor Miguel Arturo Bautista Perdomo, por el hecho de haber incurrido en faltas sancionadas por la citada Ley, relativas a los requisitos que deben contener los certificados de garantía, a la prestación de servicios, el derecho a la información que le asiste a todo consumidor o usuario, las obligaciones de los proveedores, incumplimiento de las ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero y el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la Ley No. 358-05, sus reglamentos, disposiciones o resoluciones.

SEGUNDO: Con esta Resolución queda concluido el procedimiento administrativo, llevado a cabo por este Instituto a denuncia de parte, en virtud de las disposiciones de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor No. 358-05, por lo que procede poner en movimiento la acción pública mediante el apoderamiento del juzgado de Paz competente, a través del Ministerio Público en la persona del Fiscalizador; así como la acción civil en reparación de daños y perjuicios, tal y como lo prevén los artículos 132 y siguientes de dicha Ley, esto sin desmedro de las acciones que pudieran incoar este Instituto, si se viera afectado el interés público.

TERCERO: Se ordena la notificación de la presente resolución a las partes en conflicto.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los Dos (02) días del mes de Agosto del año Dos Mil Diez (2010).

LICDA. ALTAGRACIA PAULINO
Directora Ejecutiva